

Социальная работа. Социология
Материалы XII Международной научно-практической конференции

ПОСРЕДНИЧЕСТВО КАК ФОРМА РЕАЛИЗАЦИИ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Говорухина Г.В., к.соц.н., доцент
Алтайский государственный институт культуры
г. Барнаул, Россия

В настоящее время в научной литературе отсутствует общая теория посредничества, что во многом обусловлено отсутствием междисциплинарных исследований форм, технологий и механизмов посредничества. В частности, существуют конфликтологические, экономические, социально-психологические подходы к осмыслению форм и технологий посредничества. В настоящее время существует необходимость разработки концепции посредничества в системе неклассического социального знания, что позволит интегрировать существующие в разных науках подходы к формам, технологиям и механизмам посредничества.

Анализ посредничества в социальной работе в рамках концепции жизненных сил позволяет рассматривать разные виды взаимодействия "изготовитель-исполнитель", "исполнитель-исполнитель", "исполнитель-потребитель", где изготовитель – это организация управляющая системой учреждений в области социальной работы, курирующая вопросы организации, управления социальной работой на различных уровнях: федеральном, региональном, муниципальном. Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы; специалисты являющиеся сотрудниками этой организации; предприятия и учреждения независимо от форм собственности; отдельные граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальной работе. Потребитель – человек, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий, или использующий работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [3]. Потребителями услуг могут быть общество, население, предприятие, гражданин, заказывающий услуги по индивидуальным заказам (в области социальной работы – это отдельные категории граждан, гражданин, находящийся в конкретной жизненной ситуации).

Федеральным законом № 442 от 28.12.2013 г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", который вступил в силу 1 января 2015 г., вводится статья 17. Договор о предоставлении социальных услуг, согласно которой;

– социальные услуги предоставляются гражданину на основании

договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг;

- существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату;
- отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации [2].

Введение этой статьи обуславливает необходимость дальнейших исследований процесса посредничества в социальной работе. Такие исследования уже осуществлялись в последние годы, но они носили мозаичный характер. Так, в Алтайском крае при участии автора под руководством проф. Л.Г. Гусляковой был проведен экспертный опрос по проблемам посредничества в социальной работе [1]. В качестве экспертов выступили руководители и специалисты администраций Алтайского края и районов г. Барнаула, а также учреждений системы социальной защиты, социального обслуживания, пенсионного обеспечения, общественных организаций.

На вопрос: *"Как Вы понимаете термин "посредничество в социальной работе"?"*, – эксперты ответили следующим образом:

- роль социального работника, выступающего посредником между государством и клиентом – 60,5%;
- содействие, со стороны третьего лица, в осуществлении взаимодействия между социальными службами – 23,3%;
- содействие, со стороны третьего лица, в осуществлении взаимодействия между клиентом и специалистом – 13,6%;
- содействие, со стороны третьего лица, в осуществлении взаимодействия между специалистами – 2,3%.
- По мнению экспертов, клиент *может узнать о своих правах*:
- в юридической консультационной службе – 69,8%;
- в социальной службе – 58,1%;
- в средствах массовой информации – 41,9%;
- у ближайшего окружения – 11,6%;
- из кодексов, законов – 2,3%;
- из книг – 2,3%;
- из Интернет – 2,3%;
- от общественных организаций – 2,3%.

На вопрос: *"По Вашему мнению, необходимо ли заключать договор между службой и клиентом на выполнение услуг?"*, – эксперты ответили утвердительно – 58,1%; "скорее да, чем нет" – 25,6%; "скорее нет, чем да" – 2,3%; отрицательно – 11,6%.

На вопрос: *"По Вашему мнению, в роли кого должен выступать специалист социальной службы по отношению к клиенту?"*, – эксперты ответили следующим образом:

- в зависимости от ситуации менять роли друга, посредника, эксперта – 62,8%;
- в роли независимого эксперта – 20,9%;
- в роли посредника – 23,3%;
- в роли друга – 2,3%;
- в роли помощника – 2,3%.

На вопрос: *"По Вашему мнению, должен ли социальный работник реализовывать функцию посредника между государством и клиентом?"*, –эксперты ответили утвердительно – 69,8%; "скорее да, чем нет" – 23,3%; "скорее нет, чем да" – 2,3%; отрицательно – 4,7%.

Большинство экспертов (93%) считают целесообразным социальное партнерство их службы с другими службами (организациями, учреждениями, предприятиями); 7% - "скорее да, чем нет".

На вопрос: *"С какими другими службами (организациями, учреждениями, предприятиями) целесообразно социальное партнерство Вашей службы?"*, – эксперты ответили следующим образом:

- общественные организации – 83,7%;
- государственные службы – 74,4%;
- бизнес – 37,2%;
- с организациями любой собственности, зависит от решения вопроса – 4,7%;
- со всеми – 4,7%.

На вопрос: *"Если Ваша служба сотрудничает с другими службами (организациями, учреждениями, предприятиями), то в каких формах происходит это сотрудничество?"*, – эксперты ответили следующим образом:

- проведение совместных мероприятий, совещаний, консультаций и т.п. – 76,7%;
- обмен информацией – 58,1%;
- заключен договор о совместной деятельности – 44,2%;
- стажировки и повышение квалификации – 32,6%;
- предоставление отчетной документации – 20,9%;
- благотворительная помощь – 2,3%;
- в зависимости от проблемы – 2,3%.

На вопрос: *"Для оказания эффективной помощи клиенту ну-*

ждается ли Ваша организация в услугах других организаций (служб)? ", – 86,1% экспертов ответили утвердительно; 11,6% – отрицательно; 2,3% – затруднились ответить на вопрос.

На вопрос: "Направляете ли Вы человека, обратившегося в Вашу службу, в другие организации? ", – эксперты ответили следующим образом:

- да, но лишь в отдельных случаях – 55,8%;
- да, приходится это делать часто – 37,2%;
- нет, никогда – 4,7%;
- затруднились ответить на вопрос 2,3%.

На вопрос: "В случае возникновения конфликтной ситуации между клиентом и Вашей службой, кто выступает чаще всего посредником в разрешении конфликта? ", – эксперты ответили следующим образом:

- руководитель организации (отдела) – 81,4%;
- вышестоящая организация – 16,3%;
- органы государственной власти – 11,6%;
- суд – 18,6%.

По мнению экспертов, в случае возникновения конфликтной ситуации между специалистом и клиентом, специалисту необходимо:

- искать выход из конфликтной ситуации самостоятельно – 44,2%;
- обратиться за помощью к объективному посреднику (непосредственный руководитель, коллега) – 74,4%;
- обратиться за помощью к объективному посреднику (мировой судья) – 0%;
- не предпринимать никаких усилий по разрешению конфликтной ситуации – 0%.

По мнению экспертов, наиболее важные качества, предъявляемые к посреднику при разрешении конфликтной ситуации между специалистом и клиентом, следующие:

- конфиденциальность – 65,1%;
- нейтральность (беспристрастность) – 65,1%;
- сохранение деловых отношений сторон – 53,5%;
- возможность для сторон самим выбрать посредника – 18,6%;
- сохранение деловой репутации – 16,3%;
- добровольность – 11,6%.

Таким образом, на основе результатов исследования была выявлена необходимость разработки модели посредничества и алгоритм ее реализации в социальной работе с разными группами населения. При осуществлении дальнейших исследований в этой сфере следует учитывать, что Федеральный закон № 442 от 28.12.2013 г. "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Фе-

дерации " обеспечивает возможность повышения эффективности предоставления услуг клиентам через заключение договора, одной из форм реализации которого является посредничество.

Литература:

1. Гуслякова Л.Г. Посредничество в социальной работе: опыт социологического анализа / Л.Г. Гуслякова, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина // Сибирский социологический вестник. - 2009. - № 1-2.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации " // Российская газета. – 30 декабря 2013 г. – Вып. 6271. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2013/12/30/socialka-dok.html>.
3. Яндекс. Словари. [Электронный ресурс] / Яндекс. Словари: посредничество. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа: <http://slovari.yandex.ru>.